

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN KEMBALI DI PUSKESMAS SONDER

Regina V. M. Pajow*, Chreisy K.F. Mandagi*, Adisti A. Rumayar*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan adalah tempat atau sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi pasien untuk menjalin relasi yang saling menguntungkan dengan suatu pelayanan kesehatan, dengan mengambil pengalaman yang menyenangkan dari pasien dan meminimumkan pengalaman yang kurang menyenangkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi sehingga minat masyarakat untuk mau kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan yaitu lima dimensi yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan kembali. Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei analitik pendekatan rancangan potong lintang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-September 2017 di Puskesmas Sonder. Sampel dalam penelitian ini yaitu 94 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan analisis bivariat menggunakan uji chi square melalui aplikasi statistik komputer dengan nilai Confident Interval (CI) = 95% dengan tingkat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$). Hasil ini penelitian ini didapatkan bahwa adanya hubungan antara ketanggapan ($p=0,025$), jaminan ($p=0,000$), empati ($0,004$) dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder dan tidak terdapat hubungan antara kehandalan ($p=0,087$), bukti langsung ($0,785$) dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder. Kesimpulannya adalah terdapat hubungan antara ketanggapan, jaminan, dan empati dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder, dan tidak terdapat hubungan antara kehandalan dan bukti langsung dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Minat Pemanfaatan Kembali

ABSTRACT

Health care is the place or the means used to conduct health efforts. Quality of care giving special encouragement for patients to establish mutually beneficial relationship with a health care, by taking a pleasant experience of the patient and minimizing the less pleasant experience. Factors that affect the public interest to want to re-utilize health services are five dimensions consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aims to determine the correlation between the quality of health care services with interest of re-utilization. This study is quantitative research with analytical survey method of cross sectional design approach. This research conducted in May - September 2017 at Sonder Health Center. The sample in this research is 94 respondents. The research instrument used questionnaire with bivariate analysis using chi square test (χ^2) through computer statistic application with Confident Interval value (CI) = 95% with error rate 5% ($\alpha = 0,05$). This research is quantitative research with survey method analytic cross sectional approach. The research was conducted from May to September 2017 in Sonder Health Center. The sample in this research is 94 respondents. The research instrument used a questionnaire with bivariate analysis using chi square test through statistical computer applications with a value Confident Interval (CI) = 95% with an error rate of 5% ($\alpha = 0.05$). The results of this study showed that the relationship between responsiveness ($p = 0.025$), assurance ($p = 0.000$), empathy ($0,004$) with interest reuse in Sonder Health Center and there was no correlation between reliability ($p = 0.087$), tangible (0.785) with interest in re-use Sonder Health Center. The conclusion is that there is a relationship between responsiveness, assurance, and empathy with interest in re-use at the Sonder Community Health Center, and there is no correlation between reliability and tangible with interest in Sonder Community Health Center utilization.

Keywords: Quality of Health Care, Interests Recovery

PENDAHULUAN

Kualitas memberikan dorongan khusus bagi pasien untuk menjalin relasi yang saling menguntungkan dengan suatu pelayanan kesehatan, dengan mengambil pengalaman yang menyenangkan dari pasien dan meminimumkan pengalaman yang kurang menyenangkan (Sudarso, 2016). Pasien melihat layanan kesehatan yang berkualitas sebagai suatu kebutuhan dalam layanan kesehatan sehingga pemenuhan kebutuhannya dapat terpenuhi, diselenggarakannyapun dengan cara yang sopan dan ramah, tepat waktu dalam pelayanan, cepat tanggap dan mampu memahami keluhan pasien serta dapat mencegah berkembangnya suatu penyakit, karena dengan pandangan ini merupakan hal yang sangat penting sehingga pasien/masyarakat mau untuk datang kembali berobat (Pohan, 2007).

Menurut Permenkes 75 Tahun 2014, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Faktor - faktor yang mempengaruhi sehingga minat masyarakat untuk mau kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan salah satunya merupakan lima dimensi yang dikembangkan oleh Zeithaml yaitu: bukti Langsung (*tangible*) berupa penampilan, sarana dan prasarana fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi beserta keadaan lingkungan di sekitarnya, kehandalan (*reliability*) berupa kemampuan pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan yang terpercaya, akurat, konsisten tanpa adanya kesalahan, bersikap simpatik dan akurasi tinggi, ketanggapan (*responsiveness*) yaitu pemberi jasa untuk melayani pasien dengan cepat serta adanya kemauan untuk mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pasien, dalam hal kesiapan dan kecepatan pemberi jasa dalam melayani, serta penanganan keluhan pelanggan, jaminan (*assurance*) yaitu pemberi jasa untuk mampu menimbulkan keyakinan dan kepercayaan kepada pasien terhadap janji yang telah disampaikan, seperti pengetahuan pemberi jasa terhadap produk-produk yang akan pasien gunakan, keramah-tamahan, simpati, dan sopan dalam memberi pelayanan, memberikan informasi yang jelas, kemampuan untuk menanamkan dan

meyakinkan kepada pasien untuk merasa aman dalam memanfaatkan pelayanan yang telah diberikan, empati (*empathy*) yaitu ketersediaan pemberi jasa untuk memberikan perhatian khusus kepada pasien dengan berusaha memahami keinginan atau harapan pasien, sehingga diharapkan dapat memahami kebutuhan dari pasien secara spesifik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rondonuwu menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan rawat jalan dengan minat untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado tahun 2014.

Menurut laporan kunjungan selama tiga tahun terakhir di wilayah kerja Puskesmas Sonder, menunjukkan adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien. Jumlah kunjungan pasien tahun 2014 sebanyak 14.900 orang, tahun 2015 sebanyak 17.112 orang, dan sebanyak 19.728 orang pada tahun 2016. Peningkatan yang terjadi ini dapat dikatakan, bahwa fungsi puskesmas untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat belum berjalan sesuai fungsinya. Kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Sonder belum baik dikarenakan masih ada beberapa pasien yang mengeluh, dikarenakan

ketepatan waktu pelayanan sehingga pasien harus menunggu lama dan kurang ramahnya beberapa tenaga kesehatan dalam melayani pasien. Di lain pihak fasilitas pelayanan fisik yaitu ruang rawat inap yang belum digunakan dan tempat parkir yang kurang memadai. Tingkat kunjungan yang terus meningkat dan kualitas pelayanan yang semakin baik dapat diharapkan fungsi Puskesmas berjalan semestinya dan dapat menunjang program-program kesehatan yang ada di Puskesmas Sonder. Berdasarkan uraian masalah di atas maka peneliti tertarik dalam melakukan penelitian tentang Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas Sonder.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei analitik pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Sonder, dari bulan Mei – September tahun 2017. Sampel dalam penelitian ini adalah rata-rata kunjungan pasien dari bulan januari sampai bulan april di Puskesmas Sonder sebanyak 1.622 kunjungan, dengan menggunakan rumus Taro Yamane (Susila dan Suyanto, 2014):

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan :

d = Presisi (ditetapkan 10%)

Berikut adalah perhitungan jumlah sampel :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$
$$n = \frac{1622}{(1622) \cdot (0,1)^2 + 1} = \frac{1622}{17,22}$$
$$= 94,1 = 94$$

Berdasarkan perhitungan sampel tersebut, sampel yang diambil dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 94 sampel. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik penentuan *non probability sampling*, yaitu dengan teknik *accidental sampling*. Kriteria inklusi pasien yaitu yang bersedia mengisi kuesioner dan pasien yang sudah pernah berkunjung, minimal 1 kali. Kriteria eksklusi yaitu pasien yang tidak bersedia menjadi responden. Analisis data dalam penelitian ini memakai analisis univariat dan analisis bivariate dengan memakai uji statistik *chi square* dengan nilai *confident interval* (CI) = 95% dengan tingkat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Jumlah responden yang didapatkan oleh peneliti yaitu sebanyak 94 responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini, lebih banyak yang berumur > 30 tahun yaitu sebanyak 59 responden. Distribusi tingkat pendidikan responden yaitu responden yang tidak tamat

SD/tidak sekolah sebanyak 3 orang, responden dengan tamatan SD sebanyak 10 orang, responden dengan tamatan SMP sebanyak 17 orang, responden dengan tamatan SMA/SMK sebanyak 54 orang, sedangkan responden tamatan Akademi/PT sebanyak 10 orang. Distribusi jenis kelamin responden yaitu responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 20 orang dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 74 orang. Distribusi tingkat pekerjaan responden yaitu responden yang bekerja sebagai Petani sebanyak 13 responden, responden yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 50 responden, responden yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 17 responden, dan responden yang bekerja sebagai Pegawai Swasta/ASN sebanyak 14 responden.

Diperoleh distribusi penelitian berdasarkan kehandalan bahwa 83 (88.3) responden menjawab dimensi kehandalan baik dan 11 (11.7) responden yang menjawab kehandalan kurang baik. Ketanggapan diperoleh 55 (58.5%) responden yang menjawab ketanggapan baik dan 39 (41.5%) responden yang menjawab ketanggapan kurang baik. Jaminan diperoleh 87 (92.6%) responden yang menjawab jaminan baik dan 7

(7.4%) responden yang menjawab jaminan kurang baik. Empati diperoleh 74 (78.7%) responden menjawab empati baik dan 20 (21.3%) responden menjawab empati kurang baik dan bukti langsung diperoleh 65 (69.1%) 11 (11.7%) responden menjawab tidak memanfaatkan kembali.

responden menjawab bukti langsung baik dan 29 (30.9%) responden menjawab bukti langsung kurang baik. Menurut minat pemanfaatan kembali di Puskesmas yaitu 83 (83.3%) responden menjawab memanfaatkan kembali dan

Analisis Bivariat

Hubungan antara Kehandalan dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas.

Tabel 1. Hubungan antara Kehandalan dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas

| Keandalan | Minat Pemanfaatan Kembali | | | | | | <i>p</i> Value |
|-------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-----|----------------|
| | | | | | Total | | |
| | Ya | | Tidak | | | | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Baik | 75 | 90,36 | 8 | 9,64 | 83 | 100 | 0,087 |
| Kurang Baik | 8 | 72,72 | 3 | 27,28 | 11 | 100 | |
| Total | 83 | 88.29 | 11 | 11.71 | 94 | 100 | |

Berdasarkan tabel 1. menunjukkan hasil penelitian di peroleh bahwa nilai p lebih besar dari nilai α , berarti tidak ada hubungan antara kehandalan dengan minat pemanfaatan kembali. Hasil penelitian ini sama dengan yang dilakukan oleh Helmawati dan Handayani (2012) dengan judul pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik rumah Zakat Yogyakarta yang menyatakan

bahwa tidak ada pengaruh antara dimensi *reliability* (kendalan) terhadap kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan pasien. Menurut Gesperz (1997) dalam Bustami (2011), Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu keberadaan petugas dan fasilitas pendukung. Dapat dikatakan faktor terpenting yaitu keberadaan petugas kesehatan jika tanpa adanya petugas kesehatan maka pelayananpun tidak akan berjalan semestinya.

Hubungan antara Ketanggapan dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas

Tabel 2. Hubungan antara Ketanggapan dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas

| Ketanggapan | Minat Pemanfaatan Kembali | | | | Total | | <i>p</i> Value |
|-------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-----|----------------|
| | Ya | | Tidak | | | | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Baik | 52 | 94,54 | 3 | 5,46 | 55 | 100 | 0,025 |
| Kurang Baik | 31 | 79,49 | 8 | 20,51 | 39 | 100 | |
| Total | 83 | 88,29 | 11 | 11,71 | 94 | 100 | |

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan hasil penelitian diperoleh bahwa nilai p kurang dari dari nilai α , berarti ada hubungan antara ketanggapan dengan minat pemanfaatan kembali. Hasil penelitian ini sama dengan yang di lakukan oleh Trimurthy (2009) tentang analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandaran Kota Semarang, yang menunjukkan terdapat hubungan antara persepsi pasien tentan daya tanggap

pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Menurut Zeithaml (2004) dalam Sudarso (2016), Ketanggapan merupakan pemberi jasa untuk melayani pasien dengan cepat serta adanya kemauan untuk mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pasien, dalam hal kesiapan dan kecepatan pemberi jasa dalam melayani, serta penanganan keluhan pelanggan.

Hubungan antara Jaminan dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas

Tabel 3. Hubungan antara Jaminan dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas

| Jaminan | Minat Pemanfaatan Kembali | | | | Total | | <i>p</i> Value |
|-------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-----|----------------|
| | Ya | | Tidak | | | | |
| | N | % | n | % | n | % | |
| Baik | 80 | 91,95 | 7 | 8,05 | 87 | 100 | 0,000 |
| Kurang Baik | 3 | 42,85 | 4 | 57,14 | 7 | 100 | |
| Total | 83 | 88,29 | 11 | 11,71 | 94 | 100 | |

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan hasil penelitian diperoleh bahwa nilai p kurang dari dari nilai α , berarti ada hubungan yang signifikan antara Jaminan dengan minat pemanfaatan kembali. Hasil penelitian ini sama

dengan yang dilakukan oleh Trimurthy (2009) tentang analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandaran Kota Semarang, yang

menunjukkan terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang jaminan pelayanan dengan minat pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Menurut Zeithaml (2004) dalam Sudarso (2016), Jaminan merupakan pemberi jasa untuk mampu menimbulkan keyakinan dan kepercayaan kepada pasien terhadap janji yang telah disampaikan,

seperti pengetahuan pemberi jasa terhadap produk-produk yang akan pasien gunakan, keramah-tamahan, simpati, dan sopan dalam memberi pelayanan, memberikan informasi yang jelas, kemampuan untuk menanamkan dan meyakinkan kepada pasien untuk merasa aman dalam memanfaatkan pelayanan yang telah diberikan.

Hubungan antara Empati dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas

Tabel 4. Hubungan antara Empati dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas

| Empati | Minat Pemanfaatan Kembali | | | | Total | | <i>p</i> Value |
|-------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-----|----------------|
| | Ya | | Tidak | | | | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Baik | 69 | 93,24 | 5 | 6,75 | 74 | 100 | 0,004 |
| Kurang Baik | 14 | 90 | 6 | 40 | 20 | 100 | |
| Total | 83 | 88,29 | 11 | 11,71 | 94 | 100 | |

Berdasarkan tabel 4. menunjukkan hasil penelitian diperoleh bahwa nilai p kurang dari dari nilai α , berarti ada hubungan antara bukti langsung dengan minat pemanfaatan kembali. hasil penelitian ini sama yang dilakukan oleh Hamidiyah (2013) tentang persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang empati dengan minar kunjungan ulang. Menurut Zeithaml (2004) dalam Sudarso (2016), juga mengemukakan bahwa

Empati merupakan ketersediaan pemberi jasa untuk memberikan perhatian khusus kepada pasien dengan berusaha memahami keinginan atau harapan pasien, sehingga diharapkan dapat memahami kebutuhan dari pasien secara spesifik, dengan ini dapat dikatakan bahwa dengan terjalinnya komunikasi yang baik sehingga juga dapat terwujudnya keinginan dan harapan pasien dalam pelayanan dan pasien mau kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan yang di berikan.

Hubungan antara Bukti Langsung dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas

Tabel 5. Hubungan antara Bukti Langsung dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas

| Minat Pemanfaatan Kembali | | | | | | | |
|---------------------------|----|-------|-------|-------|-------|-----|----------------|
| Bukti Langsung | | | | | Total | | <i>p</i> Value |
| | Ya | | Tidak | | | | |
| | N | % | n | % | n | % | |
| Baik | 57 | 87,69 | 8 | 12,31 | 65 | 100 | 0,785 |
| Kurang Baik | 26 | 89,66 | 3 | 10,34 | 29 | 100 | |
| Total | 83 | 88,29 | 11 | 11,71 | 94 | 100 | |

Berdasarkan Tabel 5, menunjukkan hasil penelitian diperoleh bahwa nilai *p* kurang dari nilai α , berarti ada hubungan antara bukti langsung dengan minat pemanfaatan kembali. Hasil penelitian ini sama yang dilakukan oleh Turangan (2015) tentang hubungan antara kepuasan pasien dengan pemanfaatan kembali Puskesmas Pineleng Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dengan pemanfaatan kembali Puskesmas Pineleng Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Menurut Gesperz (1997) dalam Bustami (2011), kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan, yaitu dengan keterjangkauan dalam mendapatkan pelayanan, ketersediaan tempat parkir, ruang tunggu, ketersediaan informasi, dan lain-lain. Bahwa faktor-faktor pendukung seperti tempat parkir dan toilet harus diperhatikan sehingga pelayanan yang

ada bisa berjalan dengan baik sehingga pasien merasa nyaman untuk menggunakan fasilitas-fasilitas yang telah disediakan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Sonder didapatkan kesimpulan, yaitu:

1. Tidak terdapat hubungan antara kehandalan dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder.
2. Terdapat hubungan antara ketanggapan dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder.
4. Terdapat hubungan antara empati dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder.

5. Tidak terdapat hubungan antara bukti langsung dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder.

SARAN

1. Bagi Puskemas

Diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan dengan :

- a. Meningkatkan ketepatan waktu dalam pelayanan sehingga petugas kesehatan lebih siap untuk melayani pasien, sehingga pasien tak harus menunggu lama.
- b. Menyediakan lahan tempat parkir yang memadai sehingga bisa menampung kendaraan-kendaraan dari pasien maupun tenaga kesehatan.
- c. Menjaga akan kebersihan dan kelayakan toilet untuk digunakan.

2. Bagi peneliti lain

Diharapkan penelitian ini dapat dilanjutkan dan semoga bisa menjadi acuan bagi peneliti lain yang akan meneliti tentang kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan kembali.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta. Binarupa Aksara.

Bustami MS, MQIH. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta. Penerbit Erlangga.

Hamidiyah, A. 2013. *Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang*. Jurnal. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga. Surabaya. <http://forikes-ejournal.com/index.php/SF/article/view/27>

Helmawati T. dan Hadayani, S.D. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta*. Jurnal. Program Studi Manajemen Rumah Sakit. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. <http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/966>

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta.

Pohan, I. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. EGC.

Rondonuwu, S. *Hubungan Antara Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Rawat Jalan Dengan Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado*. Jurnal. Universitas Sam

- Ratulangi. Manado.
<http://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2014/10/natalya-r.pdf>,
- Susila dan Suyanto. 2014. *Metodologi Penelitian Epidemiologi*. Yogyakarta: Bursa Ilmu
- Trimurthy, I. 2009. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Thesis. Universitas Diponegoro Semarang.
<http://eprints.undip.ac.id/17719/>
- Trisnaeni, F. 2014. *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan selama berkunjung di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya*. Jurnal. Universitas Tanjungpura. Pontianak.
<http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmkeperawatanFK/article/view/12351>
- Turangan, D. 2015. *Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Pemanfaatan Kembali Puskesmas Pineleng Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. 2009. Jakarta.